

ANEXO II

SIN TEXTO



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS	
MES	AÑO	No.	Página
Julio	2004	SA 01	1

NOMBRE DEL SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención a faltas de agua	24 horas

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Actuación de las Delegaciones y/o Sistema de Aguas de la Ciudad de México con motivo de los reportes presentados por escasez en el suministro de agua potable o fugas en las redes.

REQUISITOS PARA OBTENER EL SERVICIO

Reporte de falta de agua por parte de los usuarios, inspectores honorarios o de la ciudadanía en general, por escrito o vía telefónica, a través del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), del número que se disponga en cada una de las Delegaciones o del Centro de Información del Sistema de Aguas de la Ciudad de México (Consultar directorio anexo al manual) proporcionando los siguientes datos:

1. Nombre
2. Domicilio (Entre que calles se encuentra el domicilio)
3. Teléfono

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

Garantizar el suministro de agua potable en su toma domiciliaria.

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 40.
- Ley de Aguas del Distrito Federal.- Artículos 16 fracción II, 18 fracciones IV y V
- Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado Sistema de Aguas de la Ciudad de México.- Artículos 2 fracción II y 4 fracción V.

OBSERVACIONES SOBRE EL SERVICIO

El tiempo de respuesta puede variar de acuerdo a la demanda del servicio y a la infraestructura instalada para preverlo.

OFICINAS DONDE SE SOLICITA EL SERVICIO

Centro de Información del Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
teléfono 5654-3210 o el conmutador 5657-7455 ext. 237 y LOCATEL 56 58 11 11.
24 horas los 365 días del año y
Centros de Servicio y Atención Ciudadana Delegacionales.
Horario el establecido por cada una de las Delegaciones.

Consulte el directorio incluido en este Manual

COSTO (SI FUERA EL CASO)

Gratuito

LUGARES DONDE SE EFECTUA EL PAGO

No aplica

NOTA IMPORTANTE

Ningún servidor público del Gobierno del Distrito Federal está facultado para solicitar documentos adicionales a los requisitos establecidos en esta cédula, ni para requerir pagos por la realización del trámite, distintos a los establecidos en los ordenamientos legales aplicables. Para reportar cualquier anomalía favor de dirigirse a la Contraloría Interna del área en que se realizó el trámite, a la Contraloría General del Distrito Federal ubicada en Av. Juárez número 92, planta baja, Col. Centro, teléfono 5627-9700 extensiones 2153 y 2154; o bien al servicio QUEJATEL con número telefónico 5658-11-11.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS	
MES	AÑO	No.	Página
Julio	2004	SA 02	3

NOMBRE DEL SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención de fugas en medidor y/o cuadro	48 horas

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se llevan a cabo las acciones necesarias para detener la fuga y reparar los daños del medidor y demás piezas que conforman el cuadro como: Válvulas, llaves y codos, entre otros, como resultado de la visita, el técnico autorizado levanta su reporte y entrega un comprobante de la visita al usuario. Si los daños detectados son imputables al usuario, se le entrega además un reporte de anomalías junto con el comprobante de la visita, para que acuda al SACM a realizar las aclaraciones o pagos que procedan.

REQUISITOS PARA OBTENER EL SERVICIO

1. Reportar personalmente o al Centro de Atención Telefónica la fuga proporcionando los siguientes datos:
 - a) Número de cuenta de la boleta de agua emitida.
 - b) Domicilio de la toma.
 - c) Nombre y teléfono del usuario.

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

Contar con el suministro del servicio de agua potable en forma correcta y continua.

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO

- Código Financiero del Distrito Federal.- Artículos 197 y 198 fracciones III y IV.
- Ley de Aguas del Distrito Federal.- Artículos 16 fracción II y 50.
- Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado Sistema de Aguas de la Ciudad de México.- Artículos 2 fracción I y 4 fracción V.

OBSERVACIONES SOBRE EL SERVICIO

OFICINAS DONDE SE SOLICITA EL SERVICIO

Sistema de Aguas de la Ciudad de México,
José Ma. Izazaga 89 piso 14º, atención de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, teléfono 57 28 00 00.
Agencias del Sistema de Aguas de la Ciudad de México en el D.F. de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:30 horas y en fines de bimestre sábados de 9:00 a 14:00 horas con los siguientes teléfonos, para domicilios, consultar directorio anexo:
Zona A 57-22-77-77 Zona B 52-37-38-88 Zona C 56-29-24-00 Zona D 52-78-05-00
(cualquier aclaración sobre estos teléfonos comunicarse al 5728-0037)

Consulte el directorio incluido en este Manual

COSTO (SI FUERA EL CASO)

Gratuito

LUGARES DONDE SE EFECTUA EL PAGO

No aplica

NOTA IMPORTANTE

Ningún servidor público del Gobierno del Distrito Federal está facultado para solicitar documentos adicionales a los requisitos establecidos en esta cédula, ni para requerir pagos por la realización del trámite, distintos a los establecidos en los ordenamientos legales aplicables. Para reportar cualquier anomalía favor de dirigirse a la Contraloría Interna del área en que se realizó el trámite, a la Contraloría General del Distrito Federal ubicada en Av. Juárez número 92, planta baja, Col. Centro, teléfono 5627-9700 extensiones 2153 y 2154; o bien al servicio QUEJATEL con número telefónico 5658-11-11.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS	
MES	AÑO	No.	Página
Julio	2004	SA 03	5

NOMBRE DEL SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Desazolve de drenaje	36 horas

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicios que el Gobierno del Distrito Federal presta a todos los habitantes a través del Sistema de Aguas de la Ciudad de México y/o las Delegaciones para evitar corregir anomalías que impidan el correcto funcionamiento del sistema de drenaje y alcantarillado.

REQUISITOS PARA OBTENER EL SERVICIO

Se puede solicitar este servicio a través de las siguientes modalidades: por escrito o vía telefónica por medio del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), o de los números telefónicos que dispongan las Delegaciones del Gobierno del Distrito Federal o al Centro de Información del Sistema de Aguas de la Ciudad de México al teléfono 5654-3210 o el conmutador 5657-7455 Ext. 237, proporcionándoles los siguientes datos:

1. Nombre.
2. Domicilio (Entre que calles se encuentra el domicilio).
3. Teléfono.

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

Contar con instalaciones de drenaje en óptimas condiciones de funcionamiento, principalmente en épocas de lluvias para evitar el riesgo de encharcamiento y, en épocas de estiaje, para evitar focos infecciosos.

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 40.
- Ley de Aguas del Distrito Federal.- Artículo 16 fracción II y XXI.
- Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado Sistema de Aguas de la Ciudad de México.- Artículos 2 y 4.

OBSERVACIONES SOBRE EL SERVICIO

.

OFICINAS DONDE SE SOLICITA EL SERVICIO

Sistema de Aguas de la Ciudad de México domicilio en Viaducto Río de la Piedad No. 507, 2do. piso, Colonia Granjas México, con atención de lunes a domingo las 24 horas del día, centro de Información al teléfono 5654-3210 o el conmutador 5657-7455 Ext. 237, y
LOCATEL 56 58 11 11
24 horas los 365 días del año y,
Centro de Servicios y Atención Ciudadana Delegacionales
Atención de lunes a viernes
Horario: el establecido por cada una de las Delegaciones (consultar directorio anexo al Manual)

Consulte el directorio incluido en este Manual

COSTO (SI FUERA EL CASO)

Gratuito

LUGARES DONDE SE EFECTUA EL PAGO

No aplica

NOTA IMPORTANTE

Ningún servidor público del Gobierno del Distrito Federal está facultado para solicitar documentos adicionales a los requisitos establecidos en esta cédula, ni para requerir pagos por la realización del trámite, distintos a los establecidos en los ordenamientos legales aplicables. Para reportar cualquier anomalía favor de dirigirse a la Contraloría Interna del área en que se realizó el trámite, a la Contraloría General del Distrito Federal ubicada en Av. Juárez número 92, planta baja, Col. Centro, teléfono 5627-9700 extensiones 2153 y 2154; o bien al servicio QUEJATEL con número telefónico 5658-11-11.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS	
MES	AÑO	No.	Página
Julio	2004	SA 04	7

NOMBRE DEL SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Suministro de agua en carros-tanque	36 horas

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicio que prestan las Delegaciones del Distrito Federal a los residentes de la Ciudad de México, con el fin de abastecerles de agua potable cuando no existe el servicio o se suspenda el mismo.

REQUISITOS PARA OBTENER EL SERVICIO

Presentar el reporte de la falta de agua por parte de los usuarios, inspectores honorarios o de la ciudadanía general. Los reportes se pueden presentar por escrito o vía telefónica por medio del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), o de los números telefónicos que dispongan las Delegaciones del Gobierno del Distrito Federal, proporcionándoles los siguientes datos:

1. Nombre
2. Domicilio (Entre que calles se encuentra el domicilio)
3. Teléfono.

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

Los residentes de las colonias que no disponen de la infraestructura para abastecerse de agua potable o cuando se suspenda el servicio tienen garantizado el servicio de este líquido, lo mismo que los hospitales, escuelas, mercados y edificios públicos.

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO

- Ley de Aguas del Distrito Federal.- Artículos 67 y 69.
- Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado Sistema de Aguas de la Ciudad de México.- Artículo 2 fracción I.

OBSERVACIONES SOBRE EL SERVICIO

El tiempo de respuesta esta condicionado por la disponibilidad de la infraestructura con que se cuenta para la prestación del servicio a la ciudadanía, el cual no deberá de exceder de 36 horas.

OFICINAS DONDE SE SOLICITA EL SERVICIO

Centro de Servicios y Atención Ciudadana Delegacionales
Atención de lunes a viernes
Horario: el establecido por cada una de las Delegaciones, consultar directorio anexo al Manual.

Consulte el directorio incluido en este Manual

COSTO (SI FUERA EL CASO)

Gratuito

LUGARES DONDE SE EFECTUA EL PAGO

No aplica

NOTA IMPORTANTE

Ningún servidor público del Gobierno del Distrito Federal está facultado para solicitar documentos adicionales a los requisitos establecidos en esta cédula, ni para requerir pagos por la realización del trámite, distintos a los establecidos en los ordenamientos legales aplicables. Para reportar cualquier anomalía favor de dirigirse a la Contraloría Interna del área en que se realizó el trámite, a la Contraloría General del Distrito Federal ubicada en Av. Juárez número 92, planta baja, Col. Centro, teléfono 5627-9700 extensiones 2153 y 2154; o bien al servicio QUEJATEL con número telefónico 5658-11-11.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		AGUA Y SERVICIOS HIDRÁULICOS	
MES	AÑO	No.	Página
Julio	2004	SA 05	9

NOMBRE DEL SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Suministro de agua potable y residual tratada para uso no doméstico en toma tipo cuello de garza	24 horas

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Servicio que presta el Sistema de Aguas de la Ciudad de México a los usuarios que así lo soliciten.

REQUISITOS PARA OBTENER EL SERVICIO

1. Formato debidamente requisitado número SA-03.
2. Pago de derechos.
Tratándose de la primera solicitud de servicio, además:
3. Identificación oficial.
- 4.- Proporcionar número de placas y capacidad del vehículo.

Para el caso de agua potable además:

Acreditar certificación de que cumple con la Norma Oficial Mexicana número: NOM 013SS1-1993.

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

Contar con agua potable o residual tratada a efecto de satisfacer sus necesidades.

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 40.
- Ley de Aguas del Distrito Federal.- Artículos 16 Fracción II, 35 fracciones VI y XI, y 50.
- Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 195 fracciones I inciso a) y III Inciso a).
- Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado Sistema de Aguas de la Ciudad de México.- Artículos 2 fracción I y 4 fracción V.

OBSERVACIONES SOBRE EL SERVICIO

Cuando se trate de la primera solicitud de suministro de agua potable, se verificará la falta del líquido o deficiencia en el suministro.

En el caso de uso doméstico, cuando no exista o se suspenda el suministro de agua potable, esta será proporcionada por la Delegación respectiva, previa solicitud ante los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, este servicio será gratuito.

En caso del suministro de agua residual tratada, el servicio que se proporciona a empresas que por la naturaleza de su actividad, no es indispensable el uso de agua potable.

OFICINAS DONDE SE SOLICITA EL SERVICIO

Sistema de Aguas de la Ciudad de México
Domicilio Viaducto Río de la Piedad No. 507, Col. Granjas México , Delegación Iztacalco, C.P. 08400
Días de atención Lunes a viernes
Horario 9:00 a las 14:00 hrs.
Datos telefónico 5654-3210 conmutador 5657-7455Ext. 229

Consulte el directorio incluido en este Manual

COSTO (SI FUERA EL CASO)

Tratándose de agua potable el estipulado en el artículo 195 fracción I inciso a), y en caso de agua residual tratada lo dispuesto en el artículo 195 fracción III inciso a), ambos del Código Financiero del Distrito Federal.
Para su consulta solicítelo en el área que gestione su trámite

LUGARES DONDE SE EFECTUA EL PAGO

Administraciones Tributarias y Cajas Recaudadoras de la Tesorería del Distrito Federal.
Consulte el directorio de este Manual

NOTA IMPORTANTE

Ningún servidor público del Gobierno del Distrito Federal está facultado para solicitar documentos adicionales a los requisitos establecidos en esta cédula, ni para requerir pagos por la realización del trámite, distintos a los establecidos en los ordenamientos legales aplicables. Para reportar cualquier anomalía favor de dirigirse a la Contraloría Interna del área en que se realizó el trámite, a la Contraloría General del Distrito Federal ubicada en Av. Juárez número 92, planta baja, Col. Centro, teléfono 5627-9700 extensiones 2153 y 2154; o bien al servicio QUEJATEL con número telefónico 5658-11-11.



Suministro de agua potable y residual tratada para uso no doméstico en toma tipo cuello de garza

TIPO DE SOLICITUD

Agua Potable

Agua Tratada

FOLIO

D.F., a _____ de _____ del 200__

Bajo protesta de decir verdad, si los informes o declaraciones proporcionados por el particular resultan falsos, se aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las penas en que incurran aquellos que se conduzcan con falsedad de acuerdo con los ordenamientos legales aplicables. La actuación administrativa de la autoridad y la de los interesados se sujetará al principio de buena fe (Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal - Art. 32).

DATOS DEL PROPIETARIO

Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombre(s) _____
 R.F.C. _____
 Domicilio para recibir notificación _____
 Calle _____ Núm. _____ Colonia _____
 Entre Calles _____
 Delegación _____ C.P. _____ Teléfono _____

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL (EN SU CASO)

Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____ Nombre(s) _____
 Calle _____ Núm. _____ Colonia _____
 Delegación _____ C.P. _____ Teléfono _____
 Documento con el que se acredita la personalidad _____

DATOS DEL SERVICIO

	Cantidad Solicitada	Agua Potable		Agua Tratada	
		M ³			
1					
2					
3					
4					
5					

Ubicación del predio donde se utiliza el agua
 Calle _____ Núm. _____ Colonia _____
 Entre Calles _____
 Delegación _____ C.P. _____ Teléfono _____
 Numero de cuenta predial _____
Región Manzana Lote Cond. S.V.

FUNDAMENTO JURÍDICO

- 1.- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 40.
- 2.- Ley de Aguas del Distrito Federal.- Artículos 16 fracción II, 35 fracciones VI y XI y 50.
- 3.- Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 195 fracciones I inciso a) y III inciso a).
- 4.- Decreto por lo que se crea el Organismo Público Descentralizado Sistema de Aguas de la Ciudad de México.- Artículo 2 fracción I, 4 fracción V.

REQUISITOS

1. Formato debidamente requisitado número SA-03.
2. Pago de derechos.
Tratándose de la primera solicitud de servicio, además:
3. Identificación oficial.
- 4.- Proporcionar número de placas y capacidad del vehículo.

Para el caso de agua potable además:

Acreditar certificación de que cumple con la Norma Oficial Mexicana número: NOM 013SS1-1993.

En todos los casos se causarán los derechos señalados en el Art. 195 fracción I inciso a) de agua potable y Art. 195 fracción III inciso a) de agua residual tratada del Código Financiero del Distrito Federal.

CROQUIS DE LOCALIZACIÓN

Dibujar croquis de localización de la manzana en que se localiza el predio, con los nombres de las calles que delimitan, señalando la distancia de la esquina más cercana al lugar donde se instalará la toma (utilizar tinta negra y regla)


NORTE

VIGENCIA

No aplica

<i>Interesado</i>	<i>Representante Legal (en su caso)</i>
_____	_____
<i>Firma</i>	<i>Firma</i>

<i>Recibió</i>	
Nombre _____	
Cargo _____	Firma _____


Sello de recepción



**MANUAL DE TRÁMITES
Y SERVICIOS AL PÚBLICO**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN		SERVICIOS URBANOS	
MES	AÑO	No.	Página
Julio	2004	SURB 01	1

NOMBRE DEL SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Reporte de servicios urbanos	Inmediato

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mantenimiento preventivo de la red vial primaria competencia de la Dirección General de Servicios Urbanos en lo relacionado con Alumbrado Público, Carpeta Asfáltica, Limpia y Poda así como la gestión de reportes generados para la atención de los mismos servicios en vialidades secundarias competencia de Delegaciones.

REQUISITOS PARA OBTENER EL SERVICIO

Para reportar la falta de servicios urbanos, podrá hacerse vía telefónica, por escrito, por correo electrónico y personalmente proporcionando los siguientes datos:

- Nombre.
- Domicilio (calle y número, colonia, Delegación y Código Postal).
- Teléfono para aclaraciones y notificaciones.
- Lugar y tipo de servicio requerido.
- Referencia (entre que calles se ubica).

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

Garantizar el correcto funcionamiento de los servicios urbanos con los que cuenta la red vial primaria (ejes viales, avenidas principales y accesos carreteros) y secundaria.

FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículos 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 22, 25 y 27.
- Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal.- Artículos 14, 76 y 84.
- Ley Ambiental del Distrito Federal.- Artículos 1, 5 fracción III, 7, 8, 9 y 15 fracciones XIV y XV.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículos 58, 76 y 81 fracción VI.
- Reglamento para el Servicio de Limpia en el Distrito Federal.- Artículos 1, 2, 6, 11, 17 y 18.

OBSERVACIONES SOBRE EL SERVICIO

Las actividades de mantenimiento correctivo están sujetas a previa evaluación y el tiempo de solución varía conforme a la existencia de los requerimientos necesarios para su atención.

OFICINAS DONDE SE SOLICITA EL SERVICIO

Centro de Atención Ciudadana y Enlace Interinstitucional de la Dirección General de Servicios Urbanos
Tel. 56 50 03 21 y 56 50 67 19 , con horario de atención de Lunes a Domingo las 24 horas.

LOCATEL Tel. 56 58 11 11, con horario de atención de Lunes a Domingo las 24 horas.

Delegaciones (CESAC - Centro de Servicios y Atención Ciudadana) con horario de atención de Lunes a Viernes de 9 a 21 horas.

Consulte el directorio incluido en este Manual

COSTO (SI FUERA EL CASO)

Gratuito

LUGARES DONDE SE EFECTUA EL PAGO

No aplica

NOTA IMPORTANTE

Ningún servidor público del Gobierno del Distrito Federal está facultado para solicitar documentos adicionales a los requisitos establecidos en esta cédula, ni para requerir pagos por la realización del trámite, distintos a los establecidos en los ordenamientos legales aplicables. Para reportar cualquier anomalía favor de dirigirse a la Contraloría Interna del área en que se realizó el trámite, a la Contraloría General del Distrito Federal ubicada en Av. Juárez número 92, planta baja, Col. Centro, teléfono 5627-9700 extensiones 2153 y 2154; o bien al servicio QUEJATEL con número telefónico 5658-11-11.